



Werkgroep MDD

Agenda

1. Mededelingen

2. Procesgerichte ondersteuning

3. Klantwaardering

4. Pauze

5. Integratie waarstaatjegemeente.nl

6. Kwaliteit digitale dienstverlening

7. Implementatie-ondersteuning

8. Rondvraag

9. Lunch

Mededelingen

- Integratie Waarstaatjegemeente.nl gestart
- Release 2.2. MDD
 - E-factureren
 - Nieuwe gegevens digitale volwassenheid
 - Digitale beschikbaarheid
 - Beoordeling dubbele functionaliteit
 - Telefonie vast en mobiel eruit
- Release 2.3 MDD (voor het eind van het jaar)
 - Infrastructuur standaarden
 - IPV6
 - Aantallen berichten MijnOverheid BB
 - Gebruik BGT

Procesgerichte ondersteuning



Verzoek vanuit werkgroep MDD

- Focus op digitalisering van het gehele proces
- Organiseer workshops waarin het proces centraal staat

Twée vertrekpunten

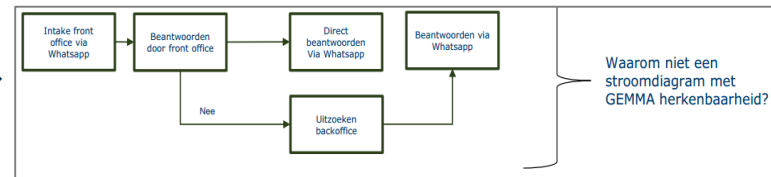
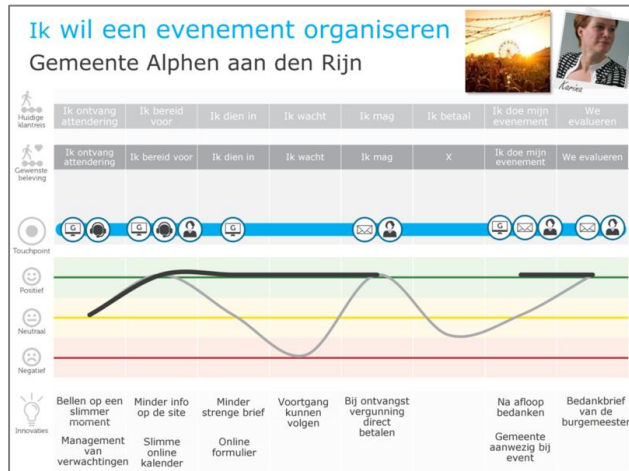
Proces

"Hoe moeten wij binnen de gemeentelijke organisatie onze (technische) processen zo vormgeven dat dit leidt tot een optimale dienstverlening?"

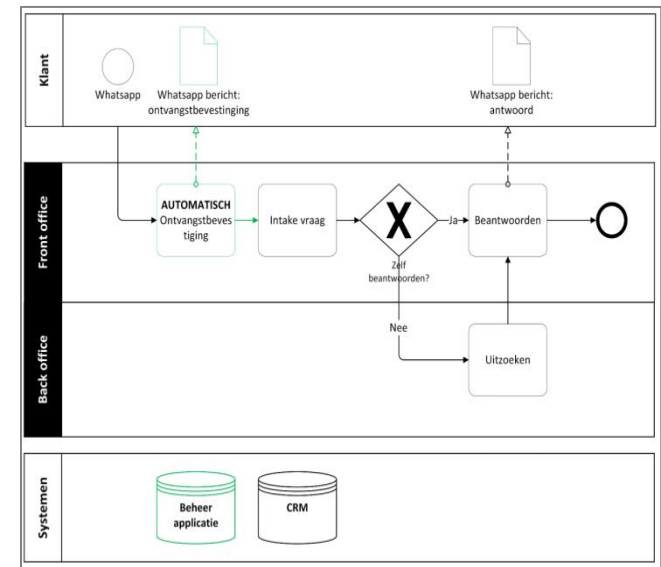
Techniek

"Aan welke technische randvoorwaarden moet de gemeentelijk IT-inrichting voldoen om met succes proces x, y of z uit te kunnen voeren?"

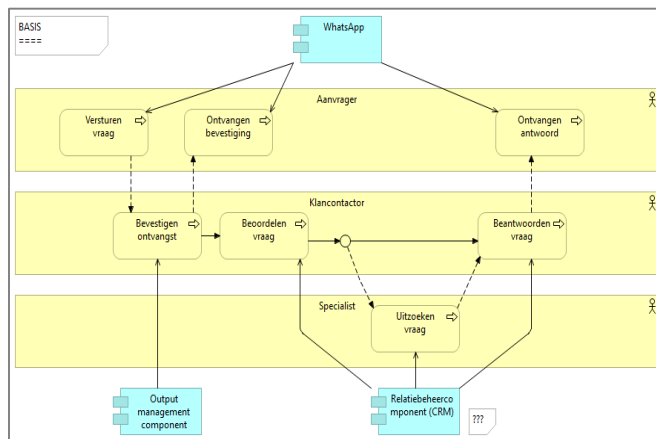




BPMN



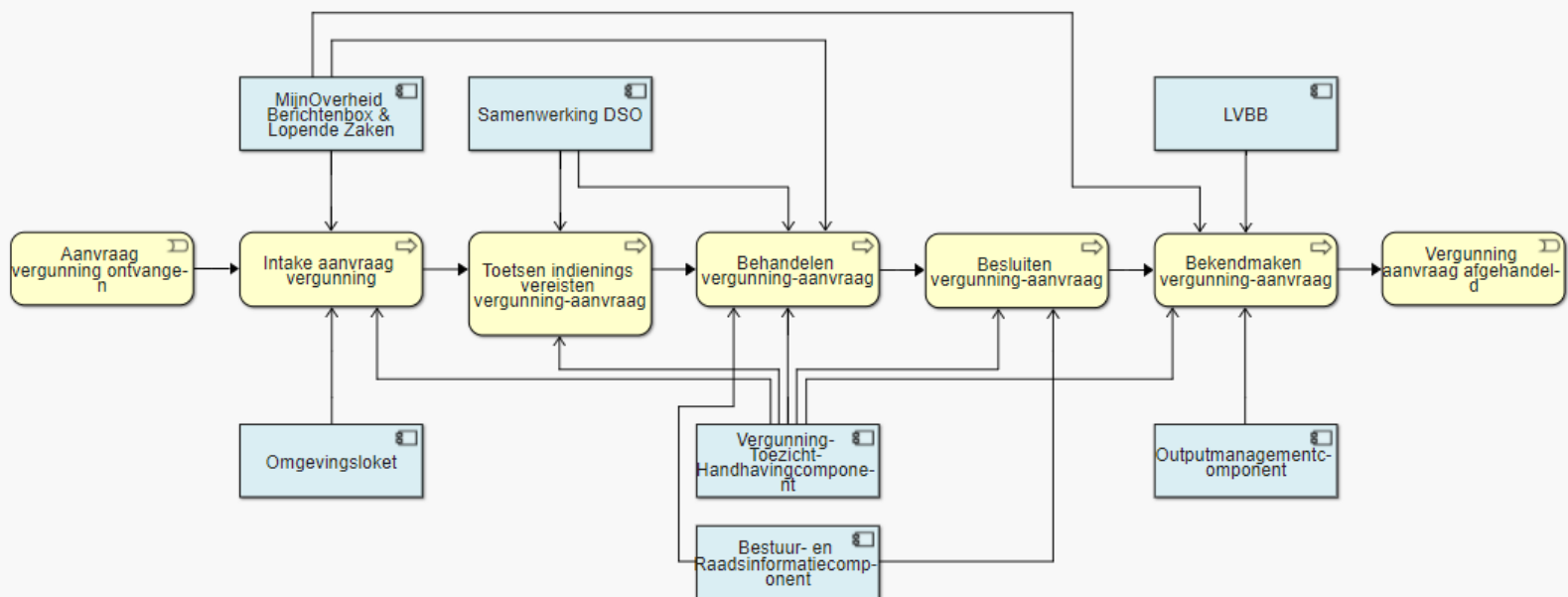
Archimate



09P Behandelen aanvraag vergunning

Archimate-modellen > UIVO-CG > Views > 09P Behandelen aanvraag vergunning

09P BEHANDELEN AANVRAAG VERGUNNING



Zit hier potentie in?

- Wie zou er mee willen werken aan het ontwikkelen van een referentieproces?
 - Publieksversie
 - Technische versie (hoger detailniveau?)
- Wat is een goed proces om mee te beginnen? (DAO?)
- Hoe ontsluiten? Naast de **Softwarecatalogus** een **Procescatalogus**?

Klantwaardering



Verzoek vanuit werkgroep MDD

- Meten waardering (digitale) dienstverlening is belangrijk, vergelijkbaarheid daarvan ook.

Uitvraag gebruik klantwaarderingsonderzoeken 2016: belangrijkste conclusies

- Veelheid aan instrumenten om klantwaardering te meten (bv. BP, CES, NPS, etc.), met als gevolg beperkte vergelijkingsmogelijkheden
 - Gemiddeld per gemeente ruim 4 instrumenten voor klantwaardering in gebruik
- Behoefte aan overzicht in instrumentarium
- Behoefte aan onderling vergelijken

Conclusies uitvraag 2016 herkenbaar?

Vragen (huiswerk):

- Welk(e) onderzoek(en)/instrument(en)?
- Welke uitvoerder/bureau?
- Ligt het bij 1 of bij meerdere personen binnen de gemeente?

Mogelijkheden

- **Aanbesteding** standaard klantwaarderingsonderzoek (mits voldoende **gecommitteerde** aanmeldingen)
- **Ontsluiten** van resultaten **bestaande** klantwaarderingsonderzoeken via WSJG (mits $N \geq 20$)
- ?

Voor- en nadelen: suggesties

- Onderlinge vergelijkbaarheid
- Omvang vergelijkingsgroep
- Tegenstrijdige wensen mbt standaard
- Standaard/maatwerk
- Keuzevrijheid
- Trend(-breuk/-behoud)
- Kosten
- Bemoeyenis met de markt
- Innovatie (remmen)
- Overzicht(elijk)
- Overstappen op ander onderzoek
- Methode-effecten (bv. 7,6 in BP en 7,1 in BPZ): hoe leg je dat binnen en buiten de organisatie uit?
- Uitvraaglast voor burgers
- Weer een onderzoek/instrument erbij



pauze

Integratie Waarstaatjegemeente.nl

Waarstaatjegemeente.nl

VNG KING

HOME DASHBOARD INSTRUMENTEN CIJFERS AANLEVEREN NIEUWS OVER Q

f t in

Gemeente: > Vergelijken met: >

 Wonen en Leefklimaat	 Openbare orde en veiligheid	 Bedrijvigheid en economie	 Werk en inkomen	 Onderwijs	 Jeugd en jeugdhulpverlening
 Gezondheidsverschillen	 Gemeentelijke financiën	 Energie en klimaat	 Burgerpeiling	 Besluit Begroting en Verantwoording	 Lokale Monitor Wonen
 Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein	 Zorggebruik				

Verzoek vanuit werkgroep MDD

- Kunnen vergelijken met 'gelijke' gemeente (ambitie en grootte)
- Meer transparantie van de MDD gegevens

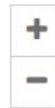
Waarstaatjegemeente.nl

- MDD onderdeel van Waarstaatjegemeente.nl
 - PDF blijft
 - Beschikbaar gesteld via een link in de mail
 - Na iedere 3 maanden (na ieder kwartaal) een mail met daarin de nieuwe link
 - Management informatie over aantallen per gemeente (niet persoons gerelateerd).
- Data wordt hergebruikt in Dashboard waarstaatjegemeente.nl en DA2020.nl

Da2020.nl

- > Werk uw beheerdocumentatie bij.
- > Instrueer uw helpdesk.
- > Overleg met Logius wanneer u een communicatiecampagne wilt organiseren.

MijnOverheid Berichtenbox



 Aangesloten middels een samenwerking  Zelfstandig aangesloten

Bron: KING OvbrProg

Opdracht

- Ontwerp in groepen van 4 een dashboard voor thema “digitale dienstverlening”
- Maak gebruik van de bestaande indicatoren in de MDD
- Je mag 3 wensindicatoren toevoegen
- 20 minuten en daarna korte terugkoppeling
- Hou rekening met:
 - Zichtbaarheid van data voor iedereen
 - Max 20 indicatoren, liever minder
 - Zorg voor clustering en naamgeving cluster (kopjes)

Economische structuur

Vestigingen

per 1.000 inwoners leeftijd 15-64 jr

151,8

Aa en Hunze

134,0

Nederland

2016

Banen

per 1.000 inwoners leeftijd 15-64 jr

525,4

Aa en Hunze

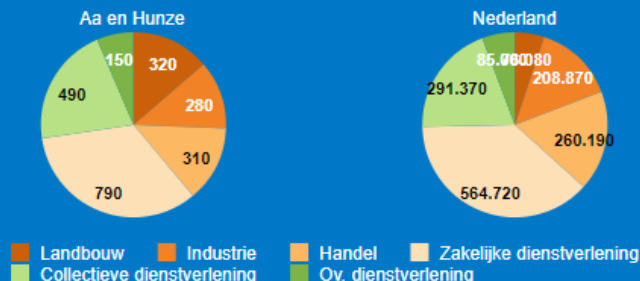
744,0

Nederland

2016

Vestigingen

aantal



2016

Snelgroeiende bedrijven

aantal per 1.000 vestigingen

4,8

Aa en Hunze

12,0

Nederland

2015

Banen Recreatie en toerisme

aantal per 1.000 inwoners

60,3

Aa en Hunze

49,4

Nederland

2016

Exporterende vestigingen

% tov totaal vestigingen

Aa en Hunze

2,3

Nederland

5,6

2015

Functiemenging

Aa en Hunze

42,1 %

Nederland

52,1 %

2016

Doelgroepen

Zzp-ers

% tov totaal aantal banen

Aa en Hunze

27,7

Nederland

10,0

Conjunctuur

Faillissementen van bedrijven en instellingen

aantal per 1.000 vestigingen

Aa en Hunze

1,6

Nederland

3,4

2016

Oprichtingen

aantal per 1.000 vestigingen

72,1

Aa en Hunze

97,6

Nederland

2015

Opheffingen

aantal per 1.000 vestigingen

50,5

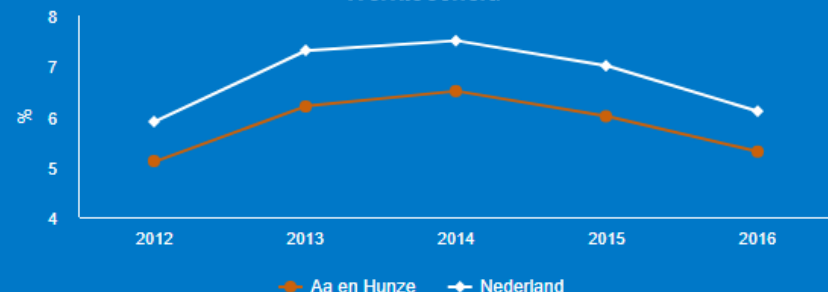
Aa en Hunze

65,5

Nederland

2015

Werkloosheid



2012 - 2016

Gemeten Bruto Gemeentelijk Product

2013

Aa en Hunze

13,6

waarde

Verwachte Bruto Gemeentelijk Product

2013

Aa en Hunze

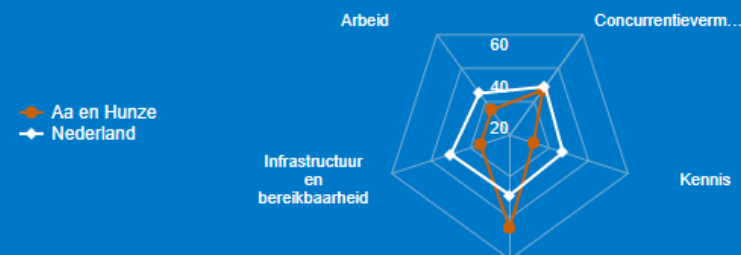
14,4

waarde

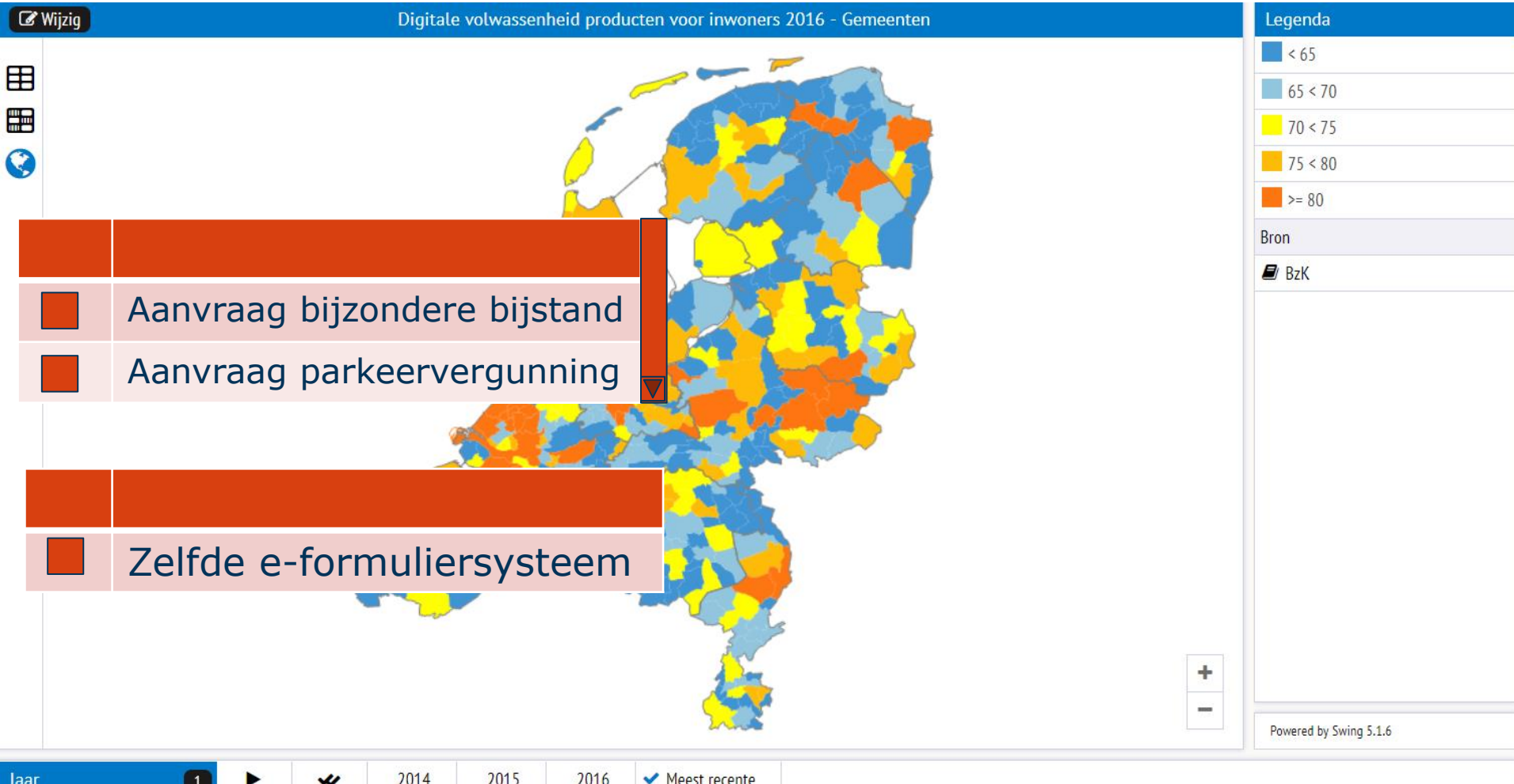
Klimaat

Duurzaamheidsbalans lokale economie

score (0-100)



Detail uitwerking



Aanvullende vragen

- Gegevens worden transparanter
- De samenvatting met kleurtjes is niet openbaar
- Vergelijken met andere gemeente kan
- Bijvoorbeeld: Inzicht in welke gemeente hetzelfde e-formulierensysteem heeft.

Kwaliteit digitale dienstverlening



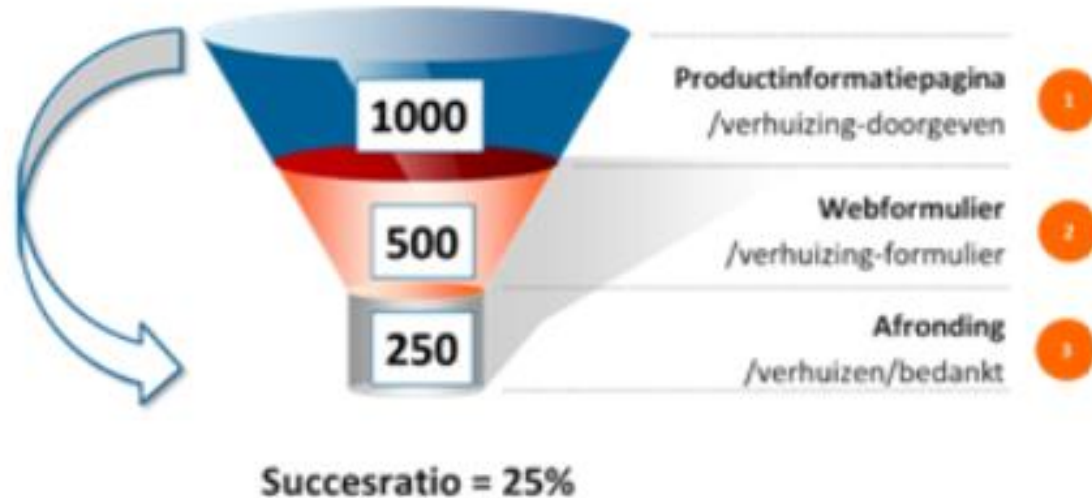
Verzoek vanuit werkgroep MDD

- Aanbod digitale dienstverlening aanvullen met aantallen (per product) en kwaliteit

Digitale klantreis

- Meten hoeveel klanten een soort e-formulier starten, halverwege uitstappen en het einde halen.
- Totale percentages met elkaar vergelijken
- Samen op zoek naar het “beste” e-formulier voor betreffende product
- Gebaseerd op pilot “Digitale klantreis”
- Start maken met de bulk producten, daarna verder uitbreiden
- Doordat we gaan meten hebben we de aantallen ook!

Digitale klantreis



Risico's/uitdagingen

- Bereidheid gemeenten om de 'kwaliteit' met elkaar te vergelijken
- Vergelijkbaarheid: standaardisatie in naamgeving is vereist
- Leveranciersmanagement (KING)
- Centraal verzamelen van de gegevens

Vervolg

- 14 november sessie in Eindhoven voor gemeenten: resultaten digitale klantreis
- Aanmelden:
<http://www.gebruikercentraal.nl/agenda/meten-is-weten/>
- Op basis van enthousiasme volgt een definitief besluit of we de 'kwaliteit' gaan meten middels de digitale klantreis

Wat vindt de werkgroep?

Implementatieondersteuning



IMPLEMENTATIE ONDERSTEUNING



Samen Organiseren

Door en voor gemeenten

Samen Organiseren

<https://www.youtube.com/watch?v=MYZI9dYKLFs&feature=youtu.be>

Samen Organiseren

- *Vliegwiel*

Samen Organiseren is het vliegwiel in het ontwikkelen en toepassen van nieuwe generieke voorzieningen voor de gemeentelijke dienstverlening. Het brengt ideeën en initiatieven samen en helpt ze verder te komen. Gebruik maken van wat er is en op grote schaal toepassen in de praktijk.

- *Versnellen*

In de opschalingsfase zorgt Samen Organiseren voor de versnelling in het lokale gebruik van voorzieningen en standaarden voor dienstverlening. Het pakt gedeelde belemmeringen vanuit gezamenlijkheid op en werkt aan oplossingen.

- *Verbinden*

Samen Organiseren zorgt voor een betere verbinding op het terrein van dienstverlening tussen gemeenten onderling en tussen gemeenten en andere overheden, ketenpartners en ICT leveranciers.

- *Vertrouwen*

Er is vertrouwen in de oplossingen en standaarden doordat er van onderop uit de uitvoeringspraktijk gewerkt wordt. Wat door de ene gemeente is ontwikkeld, is voor de andere gemeente ook toepasbaar. We gaan van 388x zelf bedenken naar 1x samen bedenken en 388x gebruiken.

- *Verantwoordelijk*

Gemeenten nemen eigenaarschap in de projecten en voelen zich verantwoordelijk voor het resultaat door actief bij te dragen tijdens het ontwikkelproces. Meedoen is wel vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Gemeenten doen mee met inzet van mensen uit de uitvoeringspraktijk.

SAMEN ORGANISEREN

Vragen

Wat verwacht u van Samen Organiseren?

Wat heeft u nodig om tot uitvoering of realisatie te komen?

- Gemeenten onderling?
- Koepels en stakeholders?
- Van VNG/ KING?

Wat heeft u tot nu toe het meest geholpen in uitvoering of realisatie van projecten?

Welke rol speelt de relatiemanager bij de realisatie?

